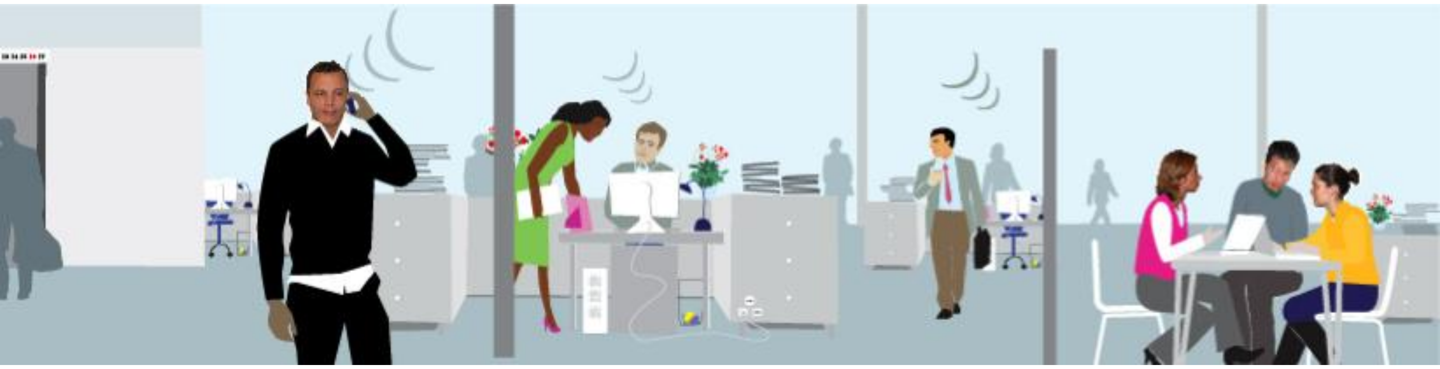
Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

Rapportage

Nederlanders over de kwaliteit en innovatie van de rechtspraak

Voor: Ministerie van Veiligheid en Justitie
Door: Gaby Vullings, Ipsos
Datum: 13 mei 2014
Project: 14027464

Ministerie van Veiligheid en Justitie



Management Summary

In het kader van het programma KEI (Kwaliteit en Innovatie) heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie door Ipsos onderzoek laten uitvoeren onder een representatieve steekproef van 830 Nederlanders. Met dit onderzoek is vastgesteld wat het draagvlak is van Nederlanders omtrent de plannen van het ministerie met betrekking tot het versnellen en digitaliseren van de rechtsprocedures.

Vrijwel alle Nederlanders vinden de huidige doorlooptijden van civiele en bestuursrechtelijke zaken te lang. Met name de Nederlanders die zelf betrokken zijn geweest bij een dergelijke procedure zijn deze mening toegedaan.

Er is onder de Nederlanders veel draagvlak voor het versnellen van procedures. Men is positief over elk van de vier geschetste mogelijkheden om de procedures te verkorten, te weten: één schriftelijke ronde (89% vindt dit een enigszins, goed of zeer goed idee); relevante stukken zo veel mogelijk direct bij aanvang indienen (93%); strengere handhaving termijnen (93%); mondelinge uitspraak direct na zitting (91%).

Ook is er veel draagvlak voor het digitaliseren van de procedures: 87% vindt dit een enigszins, goed of zeer goed idee. Wat Nederlanders hierin vooral aanspreekt is dat digitaal procederen snel en gemakkelijk is en ze vinden het bij de huidige tijd horen. Daarnaast zien ze als voordeel de overzichtelijkheid en toegankelijkheid voor alle betrokkenen. Een klein deel van de Nederlanders (10%) ziet niet zoveel in digitalisering. Zij hebben met name bezwaar omdat zij het als onveilig percipiëren. Ze vrezen voor hackers of zijn bang dat hun stukken niet juist aankomen.

Als mensen nu al zouden kunnen kiezen tussen digitaal en schriftelijk procederen, geeft 76% aan zeker of waarschijnlijk digitaal te zullen procederen. Voor hulp zouden zij dan wel beroep willen kunnen doen op een telefonische helpdesk of een online helpdesk, al dan niet via e-mail of live-chat. Ook een interactief stappenplan vinden zij een prettig hulpmiddel. Ook van de mensen die minder digitaal vaardig zijn, heeft 63% een voorkeur voor digitaal procederen. Deze groep heeft daarbij meer dan de anderen behoefte aan invulformulieren met uitleg en een helpdesk op locatie.

Hoewel er ruim draagvlak is voor digitalisering, is *verplicht* digitaal procederen voor veel Nederlanders toch nog een brug te ver. Drie op de tien Nederlanders vindt het (zeer) onacceptabel om het burgers te verplichten, 36% vindt het wel acceptabel, de overige Nederlanders spreken zich noch positief, noch negatief uit. De mensen die het onacceptabel vinden, noemen als reden dat digibeten en mensen die geen computer bezitten dan geen toegang meer hebben tot de rechtsprocedures. Voor bedrijven en bestuursorganen vindt overigens wel een meerderheid (twee derde) verplicht digitaal procederen acceptabel.

Ten slotte is aan de Nederlanders voorgelegd hoe zij denken over het idee om in de toekomst via een videoverbinding rechtszittingen bij te wonen. De meningen hierover zijn verdeeld. 64% ziet er wel iets in, maar 30% vindt het een (zeer) slecht idee. Opvallend is dat jongeren en hoogopgeleiden het meest kritisch zijn.

Achtergrond onderzoek

Tevredenheid over de rechtspraak is een groot goed binnen een rechtsstaat. Het ministerie van Veiligheid en Justitie wil de hoge kwaliteit van de Nederlandse rechtspraak behouden en heeft daarom een belangrijk kernthema opgesteld: de bestendiging en versterking van de rechtsstaat. Middels een aantal vernieuwingen wil ze ervoor zorgen dat de rechtspraak toekomstbestendig is, zich aanpast aan veranderende maatschappelijke behoeften en rekening houdt met de eisen die rechtzoekenden stellen. Deze vernieuwingen zijn samengevat in het programma KEI (kwaliteit en innovatie).

Het programma KEI is zowel bij het ministerie uitgerold, als bij de Raad voor de Rechtspraak. Het programma van het ministerie richt zich op aanpassingen van het bestuurs- en civiele recht door middel van het digitaliseren, vereenvoudigen en versnellen van de procedures. Op deze manier kan meer maatwerk worden geleverd en blijft de kwaliteit van de rechtspraak ook in de toekomst op een hoogwaardig niveau.

Om de beoogde effecten van het programma KEI te meten, voert het ministerie onderzoek uit. In dit rapport bespreken we de resultaten van het kwantitatieve onderzoek dat Ipsos heeft gedaan naar de opinie van Nederlandse burgers omtrent de digitalisering en procesinnovatie van de rechtspraak. Dit onderzoek is het vervolg op een kwalitatief onderzoek.

Met dit onderzoek wil het ministerie inzicht krijgen in het draagvlak van Nederlanders van 18 jaar en ouder omtrent de plannen van het ministerie m.b.t. de digitalisering en procesinnovatie van de rechtspraak.

- Hoe staan Nederlandse burgers tegenover de initiatieven van het ministerie om de rechtsprocedures sneller te maken? (hoofdstuk 2)
- Hoe staan Nederlandse burgers tegenover het digitaliseren van de rechtsprocedures? (hoofdstuk 3)

Onderzoeksopzet

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit Nederlanders van 18 jaar en ouder. De datacollectie is online uitgevoerd. De steekproef is getrokken uit het Online Interview Panel van Ipsos.

In totaal heeft een representatieve steekproef van 830 Nederlanders de vragenlijst ingevuld. De respons was 38%. Het beantwoorden van de vragen duurde ongeveer zeven minuten. De datacollectie heeft gelopen van dinsdag 29 april t/m zondag 4 mei 2014.

In het steekproefdesign hebben we rekening gehouden met een goede spreiding als het gaat om leeftijd, geslacht, opleiding en regio. Daarnaast hebben we gewaarborgd dat ook de panelleden die minder frequent gebruik maken van het internet goed vertegenwoordigd zijn. Let wel: het gaat hier wel om leden van een **online** onderzoekspanel. Mensen die (vrijwel) geen gebruik maken van internet zijn vanzelfsprekend niet vertegenwoordigd in een online panel.

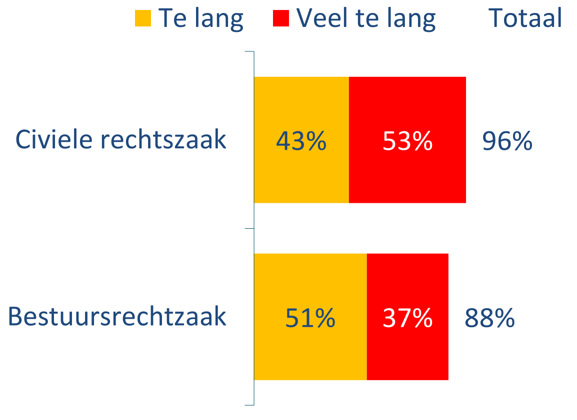
Achteraf hebben we de gegevens gewogen op de hiervoor genoemde aspecten. De weegefficiency was 95%, wat impliceert dat de initiële steekproef al heel goed was. Oftewel: het was al een goede representatieve doorsnede van de Nederlandse (internet)bevolking. De voornaamste correctie die we gemaakt hebben, is dat we jongeren hebben opgewogen (zij waren wat ondervertegenwoordigd) en ouderen hebben teruggewogen (zij waren wat oververtegenwoordigd). Door een weging toe te passen waarborgen we dat de resultaten optimaal representatief zijn voor alle Nederlanders.

In de afzonderlijke bijlage (in Word) vindt u de gehanteerde vragenlijst met de letterlijke vraagformuleringen.

Het versnellen van de rechtsprocedures – de noodzaak

De opinie van Nederlanders over de doorlooptijd van civiele en bestuursrechtelijke rechtsprocedures is eenduidig: de doorlooptijd is te lang. Vrijwel alle Nederlanders (96%) kenmerken de doorlooptijd bij civiele rechtszaken als te lang, iets meer dan de helft (53%) vindt deze zelfs véél te lang. Bij bestuursrechtelijke zaken zien we een vergelijkbaar beeld, hoewel de Nederlanders hier wel wat minder uitgesproken zijn: 88% vindt de doorlooptijd te lang; 37% vindt deze véél te lang.

Een civiele rechtszaak duurt gemiddeld 14 maanden, een bestuursrechtzaak duurt gemiddeld 10 maanden. Wat vindt u hiervan?



Met name de mensen die zelf te maken hebben gehad met een civiele of bestuursrechtelijke rechtszaak beoordelen de rechtsprocedure als véél te lang. Van de mensen die betrokken zijn geweest bij een civiele rechtszaak, vindt 65% dat 14 maanden véél te lang is. En van de mensen die betrokken zijn geweest bij een bestuursrechtelijke rechtszaak vindt 45% 10 maanden véél te lang.

Oudere mensen zijn kritischer over de doorlooptijden dan jongere mensen, zo ook de laagopgeleiden en midden-lage welstandsklasse.* Noemenswaardig is verder dat mensen die dagelijks gebruik maken van e-mail de doorlooptijden vaker als véél te lang kenmerken (55% bij civiele en 39% bij bestuursrechtelijke zaken) dan de mensen die niet dagelijks gebruik maken van e-mail (39% bij civiele en 28% bij bestuursrechtelijke zaken).

Basis: alle Nederlanders (n=830)
**Voor de exacte percentages van de verschillende deelgroepen zie werkblad 8 en 9 in de afzonderlijk bijgeleverde tabellensets in Excel*

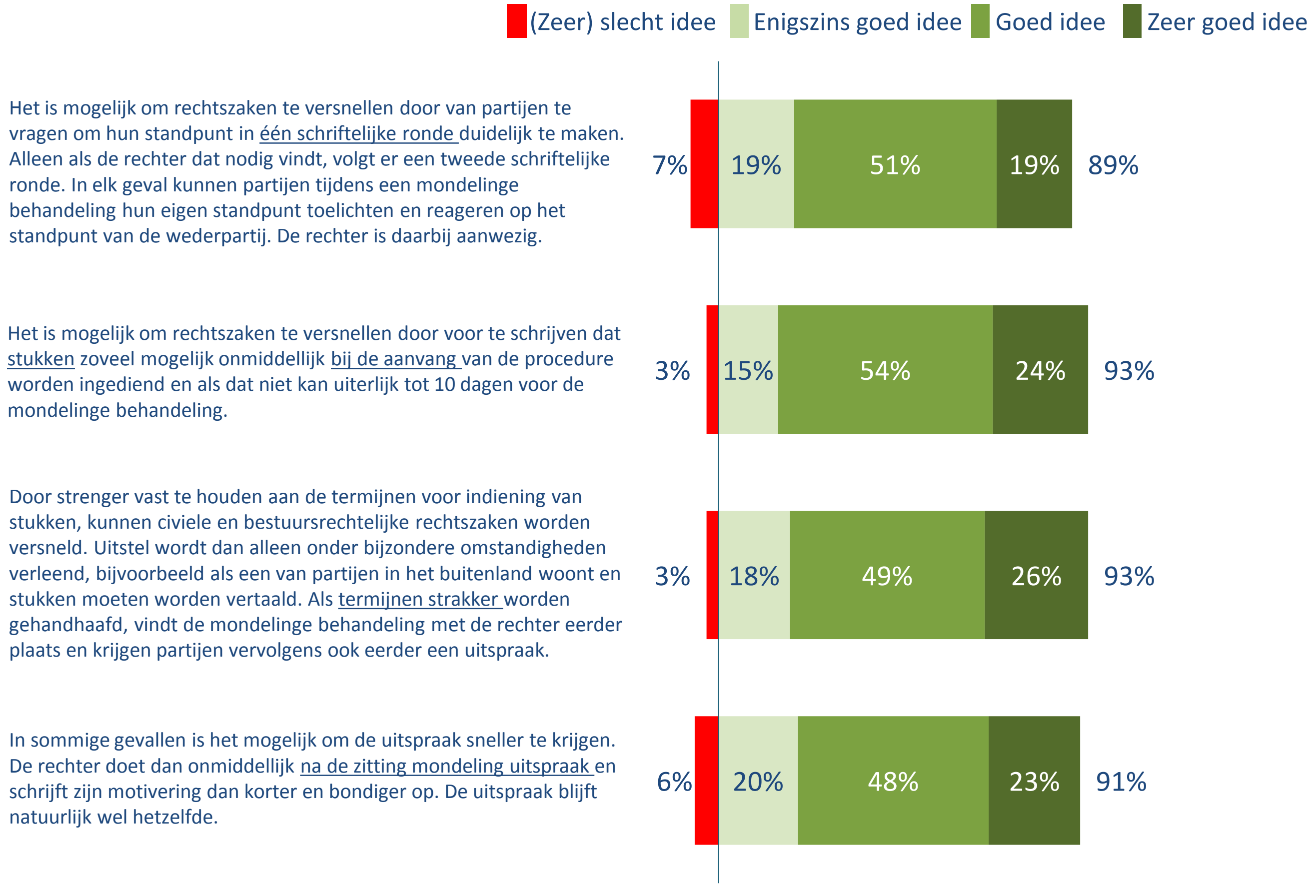
Het versnellen van de rechtsprocedures – de mogelijke oplossingen (1)

We hebben de Nederlanders vier ideeën voorgelegd waarmee de rechtsprocedure versneld zou kunnen worden:

1. Eén schriftelijke ronde;
2. Alle relevante stukken direct bij aanvang indienen;
3. Strengere handhaving termijnen (geen uitstel);
4. Direct na zitting mondeling de uitspraak.

Alle ideeën worden positief ontvangen, vrijwel niemand is er negatief over. Geconcludeerd kan worden dat er vanuit de Nederlandse bevolking voldoende draagvlak is voor elk van de vier ideeën om de procedures te versnellen.

Wat vindt u van de volgende ideeën?



Basis: alle Nederlanders (n=830); 'geen mening' is niet weergegeven in de grafiek
Voor de letterlijke formulering van de concepten, zie de afzonderlijk bijgevoegde vragenlijst

Het versnellen van de rechtsprocedures – de mogelijke oplossingen (2)

Mensen die ervaring hebben met een bestuursrechtelijke rechtszaak zijn over het algemeen genuanceerder over de ideeën dan mensen die daar geen ervaring mee hebben. De mensen die ervaring hebben met een civiele procedure verschillen vrijwel niet van de gemiddelde Nederlander. De bestuursrechtelijke groep vindt het overigens geen slechte ideeën, maar vaker dan de anderen antwoorden zij dat het 'enigszins' goede ideeën zijn.

Verder zijn ouderen vaker (sterk) voorstander van de ideeën ter versnelling dan jongeren. Lager opgeleiden zijn meer dan hoger opgeleiden gecharmeerd van het idee dat de rechter direct na afloop van de zitting een mondelinge uitspraak doet en ook zijn zij enthousiaster over het idee van slechts één schriftelijke ronde.

Ten slotte zien we dat mensen die dagelijks gebruik maken van e-mail enthousiaster zijn over alle vier de ideeën om de rechtsprocedures te versnellen dan de mensen die niet dagelijks gebruik maken van e-mail. *

Basis: alle Nederlanders (n=830)

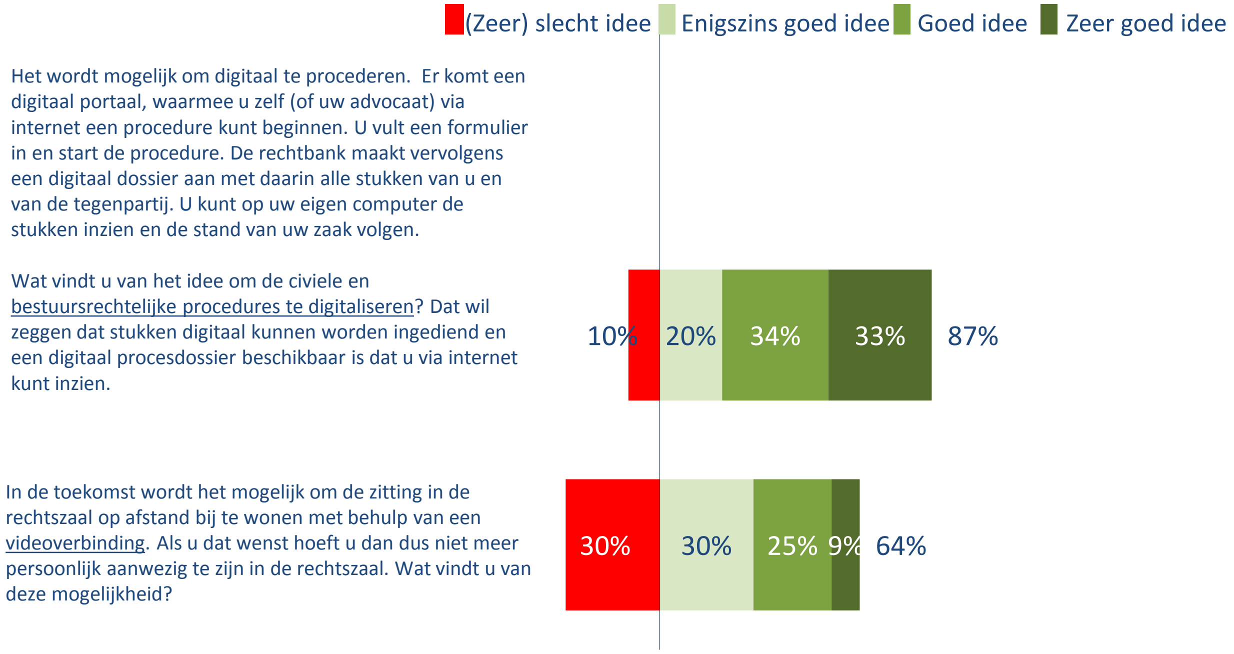
**Voor de exacte percentages van de verschillende deelgroepen zie werkblad 10 t/m 13 in de afzonderlijk bijgeleverde tabellensets in Excel*

Het digitaliseren van de rechtsprocedures – het idee

Er is ruim draagvlak voor het digitaliseren van de rechtsprocedures. Van alle Nederlanders vindt 87% het (enigszins) een goed idee, waarvan een derde het zelfs een zeer goed idee vindt. Eén op de tien Nederlanders vindt de digitalisering een slecht idee.

We zien dat vooral de hoger opgeleiden, de hogere welstandsklassen en de mensen van middelbare leeftijd, tussen de 35 en 55, enthousiast zijn over digitalisering. Niet verrassend zijn de mensen die niet zo vaardig zijn met computers minder enthousiast dan de anderen. Hoewel nog steeds de overgrote meerderheid voorstander is, vinden zij het minder vaak dan de anderen een zéér goed idee (24% vindt het een zeer goed idee 34% een goed idee, 22% een enigszins goed idee, 12% een slecht idee, 8% heeft geen mening). De mensen die geen gebruik maken van online bankieren en de mensen die nooit iets online kopen, zijn het meest negatief over de digitalisering: van deze specifieke groep vindt één op de vier het een slecht idee.

Wat vindt u van de volgende ideeën?

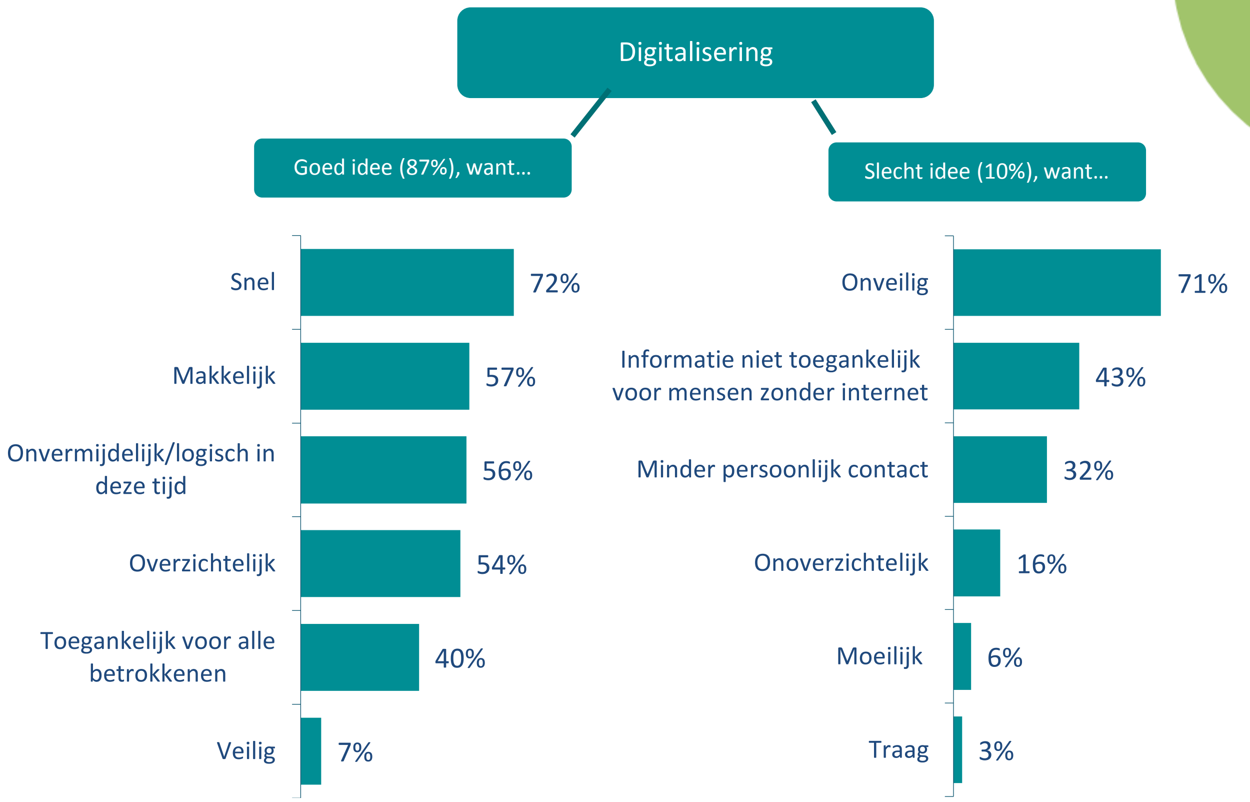


Over de videoverbinding zijn de Nederlanders meer verdeeld dan over de digitalisering. Twee derde ziet er wel wat in, maar slechts 9% is echt (zeer) enthousiast. Drie op de tien Nederlanders vinden de videoverbinding een slecht idee. Mensen die digitaal vaardig zijn, vinden het vaker een (zeer) goed idee (41%) dan mensen die digitaal niet zo vaardig zijn (26%). Opvallend is dat jongeren de videoverbinding vaker een (zeer) slecht idee vinden (39%) dan ouderen (26%). Ook hoogopgeleiden zijn vaker kritisch over dit concept (34% vindt het een slecht idee).

Basis: alle Nederlanders (n=830); ‘geen mening’ is niet weergegeven in de grafiek
Voor de letterlijke formulering van de concepten, zie de afzonderlijk bijgevoegde vragenlijst

Het digitaliseren van de rechtsprocedures – de motieven

Nederlanders vinden digitalisering een goed idee, omdat het snel en gemakkelijk is – en omdat het bij deze tijd hoort. Daarnaast noemen Nederlanders het voordeel dat het overzichtelijk is en toegankelijk voor alle betrokkenen. Niet verrassend noemen de mensen die digitaal vaardig zijn, vaker het argument dat het snel (78%) en gemakkelijk (59%) is dan mensen die minder digitaal vaardig zijn (respectievelijk 65% en 46%). Ouderen en laag opgeleiden achten digitaal procederen minder vaak dan de anderen onvermijdelijk (49% en 44%).



Basis: Nederlanders die het een goed idee vinden (n=727) *Basis: Nederlanders die het een slecht idee vinden (n=76)*

De Nederlanders die digitalisering geen goed idee vinden, vinden dit met name omdat zij het als onveilig percipiëren. Uit de toelichting die deze mensen geven, blijkt dat deze mensen met name vrezen voor hackers. Ook noemen enkele mensen dat ze bang zijn dat hun stukken zoek raken.

'Er zijn veel internet criminelen en die kunnen misschien op die manier informatie verkrijgen die niet voor hen bedoelt is.'

'Iedereen die kwaad wil kan het lezen.'

'We praten over vertrouwelijke stukken. Stel dat men elkaars dingen onderschept, dat is natuurlijk niet de bedoeling.'

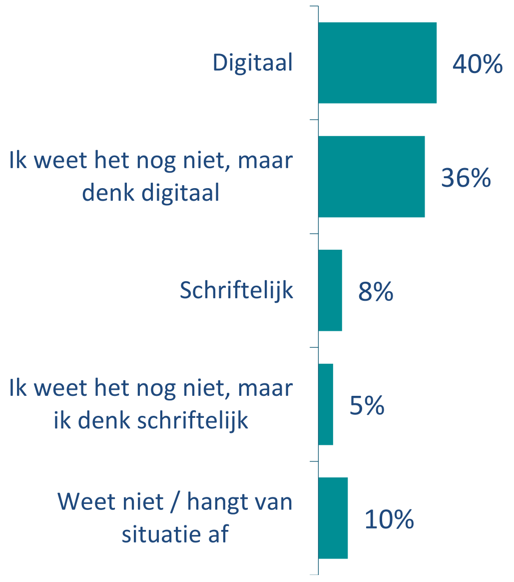
'Er kunnen stukken digitaal zoekraken, als het op papier staat heb je altijd alles in handen.'

Daarnaast zien de tegenstanders van digitalisering als bezwaar dat mensen zonder internet geen toegang hebben en vrezen zij dat het ten koste gaat van het persoonlijk contact.

Het digitaliseren van de rechtsprocedures – het gebruik

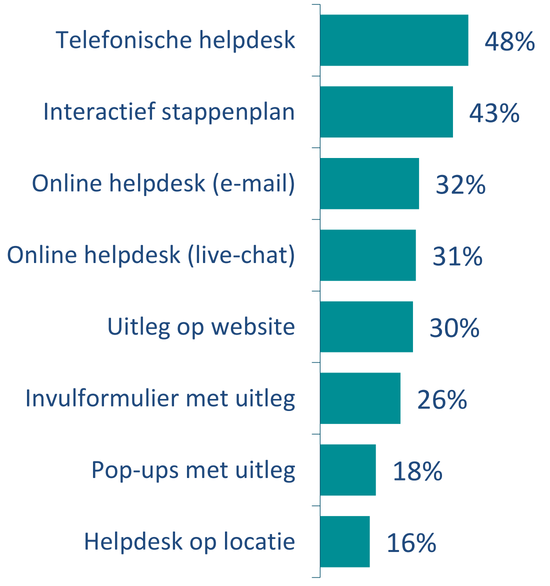
Ook al is het nog niet mogelijk, 76% van de Nederlanders heeft nu al een voorkeur voor digitaal procederen. Van de Nederlanders heeft 13% een voorkeur voor schriftelijk procederen. Vanzelfsprekend zien we een relatie tussen de mate waarin men digitaal vaardig is en de voorkeur die men heeft. Maar van de mensen die zichzelf weinig of niet digitaal vaardig achten, heeft toch nog 63% een voorkeur voor digitaal. Opvallend is verder dat mensen die zelf ervaring hebben met een civiele rechtszaak vaker dan de mensen die deze ervaring niet hebben, een voorkeur hebben voor schriftelijk (21% heeft een voorkeur voor schriftelijk).

Op welke manier zou u willen procederen?



Basis: alle Nederlanders (n=830)

Welke drie opties hebben uw voorkeur als het gaat om de helpdeskfunctie?



Basis: alle Nederlanders (n=830)

Als helpdesk zien de Nederlanders bij voorkeur een telefonische helpdesk en een interactief stappenplan. Ook een online helpdesk is gewenst, al dan niet via e-mail of live-chat. De mensen die minder digitaal vaardig zijn, hebben meer dan de anderen behoefte aan invulformulieren met uitleg (38%) en een helpdesk op locatie (23%).

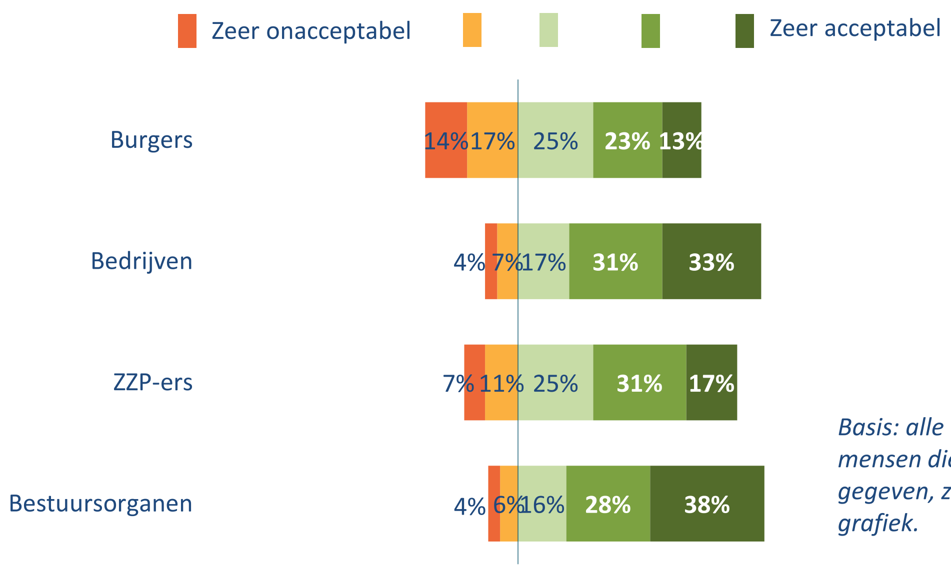
Opvallend is dat de 55-plussers minder vaak dan de anderen behoefte hebben aan een telefonische helpdesk (40%). De hoger opgeleiden kenmerken zich door hun behoefte aan de wat meer ‘voor-gedefinieerde’ vormen van een helpdesk: zij noemen vaker dan de anderen het interactieve stappenplan (52%) en een uitleg op de website (37%), al dan niet door middel van pop-ups (22%).

Het digitaliseren van de rechtsprocedures – voor wie

Als het gaat om het verplichten van digitaal procederen dan vindt 36% het acceptabel als het burgers betreft. 31% is de tegengestelde mening toegedaan, zij vinden het onacceptabel. Een kwart houdt het op neutraal en de overige 8% heeft geen antwoord gegeven op de vraag.

Bedrijven en bestuursorganen zijn een ander verhaal: twee derde van de Nederlanders vindt het wel acceptabel als het voor deze instanties verplicht wordt om digitaal te procederen. Iets meer dan 10% vindt dit onacceptabel. De ZZP-ers zweven er enigszins tussen in. Bijna de helft vindt best dat ZZP-ers verplicht kunnen worden digitaal te procederen, maar 18% vindt het ook voor hen onacceptabel.

In hoeverre vindt u het acceptabel voor onderstaande groepen om digitaal procederen verplicht te stellen?



Basis: alle Nederlanders (n=830), de mensen die geen antwoord hebben gegeven, zijn niet weergegeven in de grafiek.

Waarom vindt u het onacceptabel? (open vraag)

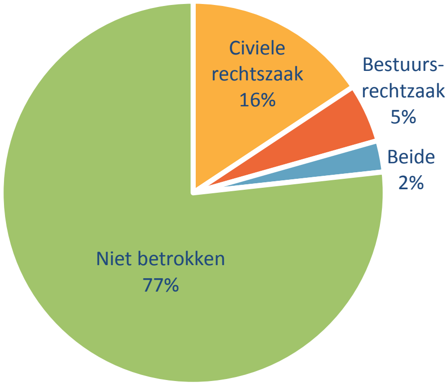


Mensen die het verplichten van digitaal procederen onacceptabel vinden, noemen vooral als argument dat niet iedereen even goed overweg kan met de computer of in het bezit is van een computer. Daarnaast hechten mensen aan keuzevrijheid. Een enkeling twijfelt aan de veiligheid van digitaal procederen.

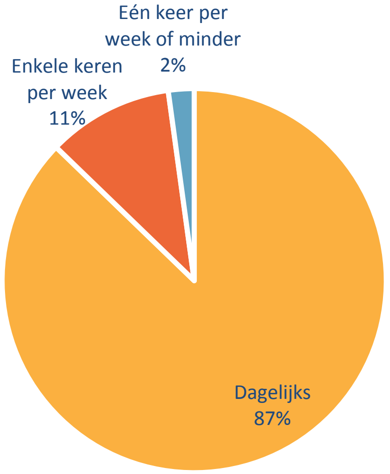
Basis: Nederlanders die het voor één of meerdere groepen onacceptabel vinden (n=291)

Bijlage 1: achtergrond van de steekproef

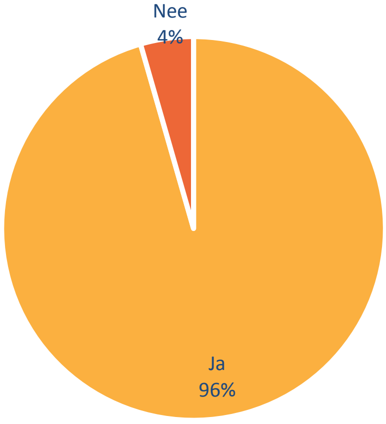
Bent u ooit direct betrokken geweest bij een civiele rechtszaak of een bestuursrechtzaak?



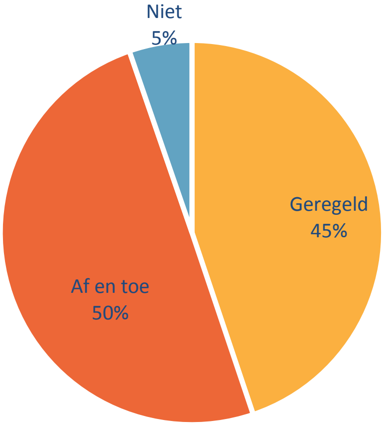
Hoe vaak maakt u gebruik van e-mail?



Maakt u gebruik van online bankieren?



Koopt u wel eens iets via internet?



Hoe digitaal vaardig bent u?

